Conteúdos de Treinamento

Diretoria - TD&EC (Transformação Digital & Experiência do Cliente)
Formação/ Área: Formação Inicial Canais On-line
Tipo (s) de Atendimento: **Canais On-line_ CHAT ILHAS CRITICAS**
Carga Horária do Conteúdo:102:00:00
Carga Horária da Jornada: 114:00:00
Duração de Dias: 18

Macrobloco	Dia	Tema	Microbloco	Descrição do Microbloco	Pontos Relevantes	Tipo de Material	Curso / *Link* do Portal
AMBIENTAÇÃO		Regras de Treinamento	Introdução ao Treinamento	Apresentar as regras do treinamento, como horário de entrada/saída e pausas e as normas para o acúmulo de clientes durante as atividades, bem como a forma de preenchimento desses dados no painel de clientes.	– Horário do treinamento. – Período de pausas. – *Gamification.* – Painel de clientes.	Dialógica	Objeto: Painel de Clientes
		A SKY	A História da SKY	Apresentar a história, a cobertura, inclusive a nacional, o público, o tipo de transmissão, a cobertura e a posição no mercado da SKY, quando surgiu a empresa a fusão das operadoras SKY e DirecTV.	– Surgimento da SKY. – A fusão das operadoras SKY e DirecTV. – O tipo de transmissão. – A cobertura nacional. – A posição no mercado como a primeira empresa de TV por assinatura no Brasil e a maior operadora de TV por assinatura via satélite do país.	*E-learning* Dialógica	Curso: "A SKY" site SKY/ institucional/sobre-a-sky/quem-somos.aspx **Portal SKY:** TV por assinatura/Produtos / Sky Play
			Os Princípios, a Missão e os Valores	Apresentar os princípios, a missão, a visão e os valores da SKY.	– Os princípios, a missão, a visão e os valores da SKY e a importância disso para o seu trabalho.	*E-learning* *site* da SKY Dialógica	Curso: "A SKY" site SKY/institucional/trabalhe-conosco/
			Ética e Conduta	Explicar e apresentar a importância do "Código de Ética e Conduta" da SKY, além de discutir a aplicabilidade dele nas redes sociais.	– Compreender a importância do "Código de Ética e Conduta da SKY" e a postura ideal nas redes sociais. – As disposições gerais do "Código de Ética e Conduta da SKY" e procedimento da SKY. – As redes sociais em que a SKY possui perfil.	*E-learning* *site* da SKY Dialógica	Curso: "A SKY" site SKY/institucional/sobre-a-sky/quem-somos.aspx
			Atividade	Explicar e apresentar a importância do "Código de Ética e Conduta da SKY", além de discutir a aplicabilidade dele nas redes sociais.	– Examinar *cases* relacionados à ética. – Responder os *cases* .	*E-learning* Autoinstrucional	*Game* : "Ética em Perigo"
			A Importância do seu Trabalho na SKY	Explicar a importância do "Código de Ética e Conduta da SKY", além de orientar qual é a postura exigida pela empresa nas redes sociais.	– Apresentar ao Agente SKY a importância de atender ao cliente com qualidade. – A qualidade no atendimento como meta.	*E-learning* *site* da SKY Dialógica	Curso: "A SKY" site SKY/institucional/sobre-a-sky/premios-conquistados.aspx
			Atividade: excelência no Atendimento	Atividade em grupo cujo objetivo é fazer os Agentes SKY articularem o conteúdo deste treinamento, fomentando a compreensão do papel deles na operação.	– Examinar e discutir em grupo a importância do seu trabalho na SKY, além de compreender qual é o seu papel.	*E-learning* *site* da SKY Dialógica	Curso: "A SKY"
			Canal do Operador Vídeo – Se Liga na SKY	Apresentar o vídeo – Se Liga na SKY.	– Apresentar o episódio do mês, disponível no Canal do Operador.	Vídeo	Trilha do Instrutor "Se Liga na Sky"

DEFINIÇÃO DE PAPÉIS

1	O Papel do Agente SKY	Central de Atendimento	Apresentar os processos que fazem parte do trabalho do Agente para os atendimentos.	– A Central de Atendimento. – Fluxo de Atendimento ativo. – Fluxo de Atendimento receptivo. – Fluxo de Canais Online. – O SAC para a SKY. – Canais Online SKY. –Tipos de Assinatura. –SOU+SKY. –Assinatura Família. – Socialbakers. – Como os clientes acessam os Canais Online.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume1" Curso: "Definição de Papéis" Portal SKY: TV por assinatura / Assinatura / Tipos status e marcações /Tipos e Status Portal SKY: TV por assinatura / Assinatura /Gestão de assinatura/assinatura familia
		O Perfil do Novo Cliente	Discutir com os Agentes o perfil do novo cliente.	– Fluxo de Atendimento ativo.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume1 ". Curso: Definição de Papéis
		Conhecendo o Perfil do Cliente	Discutir com os Agentes os diferentes perfis de clientes e demostrar a forma de atendimento característica de cada perfil.	– Fluxo de Atendimento receptivo.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume1 ". Curso: Definição de Papéis
		As Frentes de Atuação	Apresentar as frentes de trabalho do SAC.	– Fluxo de Canais Online.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume1 ". Curso: Definição de Papéis Portal SKY: SAC Padrão -Pré / Menu Atendimento Portal SKY: Prospect: Prospect – Menu Atendimento Portal SKY: Ilha Master-Menu atendimento Portal SKY: Solução Online: Ilha Solução Online - Atendimento Portal SKY: Banda Larga: Banda Larga -Atendimento Portal SKY: Canais Online: Canais Online -Atendimento Portal SKY: Retenção: Retenção / Retenção / Menu Atendimento Portal SKY: Cobrança: Cobrança / Cobrança / Menu Atendimento / Células de Cobrança
		Como Diminuir o *Churn.*	Apresentar o conceito de como combater o *Churn.*	– O SAC para a SKY.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume1 ". Curso: Definição de Papéis
	Qualidade no Atendimento	Padrão de Qualidade SKY	Apresentar o padrão de qualidade da SKY.	– Canais Online SKY.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume 2." Curso: Definição de Papéis
		Garantia de Qualidade	Apresentar os requisitos que o Agente deve seguir durante o atendimento para cumprir os itens do Paper de monitoria, garantindo a qualidade.	– *Socialbakers.*	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume 2." Curso: Definição de Papéis
		Formas de Atendimento	Apresentar todas as opções de atendimento que a SKY oferece aos clientes, bem como o conceito de Omni-channel e os canais de comunicação em que a SKY está presente.	– Como os clientes acessam os Canais Online.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume 2." Curso: Definição de Papéis
		Órgãos de Regulamentação	Apresentar o objetivo dos órgãos de regulamentação e como evitar que o cliente acione essas entidades.	– Procon. – Anatel. – JEC. – Decreto 6523. – Principais falhas no atendimento que ocasionam reclamações nos Órgãos de Defesa do Consumidor e como evitá-las.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume 2." Curso: Definição de Papéis
		Atividade	Aplicar a atividade focada no atendimento e no cumprimento do Paper de monitoria segundo os padrões de qualidade da SKY.	– Analisar atendimentos realizados pela Equipe de Canais Online. – Preencher o Paper de monitoria.	*E-learning* Dialógica	Curso: Definição de Papéis

		Regras no uso dos Sistemas	Boas Práticas na Utilização dos Recursos de TI	Apresentar as regras de prevenção para segurança e as boas práticas na utilização dos recurso de TI.	– Contextualização. – Princípios básicos de segurança da informação. – Boas práticas. – Ética e Segurança: Sou+SKY e Antifraude.	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume 3." Curso: Definição de Papéis
			Sistemas SKY	Apresentar e demonstrar os sistemas SKY e os respectivos conceitos aos Agentes.	– URA. – Hi. – Canais de atendimento Online. – Portal SKY. – iCare Clientes (iCare Clientes (Nóhs). – iCare BackOffice. – Registro de Contato – Registro de Pendente. – Histórico de Eventos. – Transferência para pesquisa. – SKY Banda Larga - ITSA. _GPT (Guia de Procedimento Técnico). APP SKY -	Guia "Eu na SKY" Autoinstrucional	Guia "Eu na SKY. Volume 3." Curso: Definição de Papéis Portal SKY_Menu Atendimento - Regras de atendimento.
MUITO PRAZER, APS		Introdução	Conteúdo do Treinamento	Após recepcionar os Agentes, será apresentado o conteúdo a ser abordado no treinamento.	Conteúdo do curso.	Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
		Perfil do consumidor	Consumidor Antigo X Consumidor Atual	Neste macrobloco, os Agentes serão apresentados às diferenças no perfil do consumidor antigo e do consumidor atual, sendo também estimulados a compartilhar as próprias percepções sobre esses perfis.	Comparativo entre os pefis de clientes antigos e atuais.	Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
		Jeito SKY de atender	APS	Os Agentes são apresentados ao conceito de APS, às Três Regras de Ouro e aos Três Objetivos e também recebem orientação sobre o uso de *scripts* . A partir disso, são convidados a criar um *script* próprio, que será comparado à proposta da SKY, sendo este aplicado em um fluxo de atendimento.	Orientação de uso de *script.* Propostas de criação de *script.* Uso do APS: conceito e aplicação no fluxo de atendimento.	Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Três Regras de Ouro			Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Três Objetivos			Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Scripts			Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Fluxo de Atendimento			Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
		Atividades com interações no atendimento	Identificação de Pontos Positivos nas interações durante o atendimento ao cliente	Neste macrobloco, os Agentes vão realizar uma atividade em que irão observar interações durante o atendimento. Nela, eles deverão identificar os pontos positivos e os pontos de melhorias em cada etapa do atendimento *on-line* a partir dos conhecimentos adquiridos neste treinamento.	Atividades com interações durante o atendimento.	Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Proposta de Melhorias				Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
		Fechamento	Interações no atendimento com Elogios	Uso das interações com elogios dos clientes sobre um bom atendimento como forma de estímulo ao uso do APS e apresentação do conceito de Atendimento UAU.	Interações durante o atendimento com elogios dos clientes. Significado de Atendimento UAU.	Flash	Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Atendimento UAU				Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
			Encerramento				Plataforma LMS: Muito Prazer, APS!
		Guia Comportamental	Guia Diretivo de Atendimento	Aplicar a atividade para os Agentes, a fim de que eles realizem uma análise comportamental	Aplicar a atividade para os Agentes, a fim de que eles realizem uma análise comportamental.	E-learning; Dialógica.	Guia Diretivo de Atendimento: Análise comportamental.
		SER Atencioso e SER Empático	Visão geral do curso	Percurso de aprendizagem durante o curso.	_O que é SER Atencioso e SER Empático? _Conhecendo as atitudes de SER Atencioso e SER Empático. _Refletindo sobre cada atitude. _SER Empático é o mesmo que ser simpático?	Curso *Online.* Autoinstrucional	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - *Online.* Autoinstrucional.
			Revisão do curso *online*	Fio condutor do curso *online* para o presencial - Levantamento dos conceitos.	_Levantamento dos conceitos sobre SER Atencioso e SER Empático abordados no curso *online.*	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.
			Atitudes: SER Atencioso e SER Empático	Retomar as principais atitudes ao SER Atencioso e SER Empático.	_Principais atitudes e benefícios de SER Atencioso. _Principais atitudes e benefícios de SER Empático.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.
			Atividade - analisando a história	Empregar por meio de atividade vivencial as atitudes de SER Empático e SER Atencioso.	_O Agente deve ler e interpretar a história e então responder as perguntas propostas.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.

2	SER Atencioso e SER Empático	Fechamento	Remeter à vida como um todo, fazendo conexões com o dia a dia, quando possível.	_Mário demonstrou SER Atencioso em algum momento? _O menino demonstrou SER Empático? _Quando Mário demostrou SER Empático? _Quais lições Mario pôde aprender com o seu filho?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.
		Atitudes aplicadas no dia a dia profissional.	Retomar as principais atitudes ao SER Atencioso e SER Empático.	_Perguntas que remetem à operação, aterissando o conteúdo e conectando-o à vida profissional.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.
		Fechamento	Os Agentes neste momento percebem com mais clareza em que momentos poderão aplicar tudo o que aprenderam.	_Quando atende um cliente, o que você faz para transmitir confiança, colaborando para que ele fique mais aberto a falar? _Qual a melhor maneira de entender a solicitação de um cliente e trazer boas soluções? _Você se coloca no lugar do cliente e assume o problema dele como seu?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.
		Fechamento Geral	Agradecimento e incentivo para colocar o aprendizado em prática.	_Ressaltar que tudo o que foi visto pode ser usado na vida pessoal e principalmente profissional.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Atencioso e SER Empático - Presencial. Guia do facilitador.
	SER Motivado e SER Comprometido	Visão geral do curso	Percurso de aprendizagem durante o curso.	_O que é SER Motivado e SER Comprometido? _Conhecendo as atitudes SER Motivado e SER Comprometido. _Refletindo sobre SER Motivado e SER Comprometido através de exemplos inspiradores. _Reflexão.	Curso *Online.* Autoinstrucional	Curso: SER SKY - SER Motivado e SER Comprometido - *Online.* Autoinstrucional.
	SER Motivado e SER Comprometido	Revisão do curso *online.*	Fio condutor do curso *online* para o presencial - Levantamento dos conceitos.	_Levantamento dos conceitos sobre motivação e comprometimento abordados no curso *online.*	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER Motivado e SER Comprometido - Presencial. Guia do facilitador.
		Atividade - O que você faria?	Experimentar refletir sobre sua atitudes e crenças diante de uma situação difícil.	_O agente deve pensar nas suas atitudes como profissional. _Na sua responsabilidade em subir ao topo da montanha.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER Motivado e SER Comprometido - Presencial. Guia do facilitador.
		Fechamento	Remeter à vida como um todo, fazendo conexões com o dia a dia, quando possível.	Quais atitudes você e a sua equipe tomariam a partir de hoje para fazer a diferença e serem levados ao posto de melhor e mais motivada equipe?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER Motivado e SER Comprometido - Presencial. Guia do facilitador.
		Atividade - *Slogan*	Alinhar identidade dos Agentes as suas atitudes.	_Essa atividade está relacionada ao conceito de alinhamento da identidade apresentada no curso *online.* _Sua identidade e suas atitudes andam juntas, ou seja, de nada adianta vender uma imagem e não praticar o que se diz, tal característica demonstra descomprometimento com os seus objetivos.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER Motivado e SER Comprometido - Presencial. Guia do facilitador.
		Fechamento	Finalizar o treinamento de maneira positiva, fazendo com que todos pensem em suas atitudes no dia a dia para criação do *slogan* .	_Vocês encontraram alguma dificuldade na criação do seu *slogan* ? _De que forma vocês pretendem viver o *slogan* na prática?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER Motivado e SER Comprometido - Presencial. Guia do facilitador.
		Fechamento Geral	Os Agentes neste momento percebem com mais clareza em que momentos poderão aplicar tudo o que aprenderam.	_As atitudes que vocês elencaram para ser a equipe mais motivada, podem ser praticadas agora mesmo? _Você considera possível alinhar as atitudes de um bom profissional com a sua identidade, ou seja, seu *slogan* se conecta com a pessoa que você é no trabalho?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER Motivado e SER Comprometido - Presencial. Guia do facilitador.

	SER Negociador	Visão geral do curso	Percurso de aprendizagem durante o curso.	_Mini quiz sobre os conceitos de negociação. _O surgimento da negociação ganha-ganha. _O que é necessário para SER Negociador. _Os elementos essenciais para uma boa negociação. _Caso: Paulo, o vendedor de carros. _Dicas para guardar.	Curso *Online.* Autoinstrucional	Curso: SER SKY - SER Negociador - *Online.* Autoinstrucional.
	SER Negociador	Revisão do curso *online*	Fio condutor do curso *online* para o presencial - Levantamento dos conceitos.	_Levantamento dos conceitos sobre SER Negociador abordados no curso *online.*	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
		Atitude SER Negociador	Retomar as principais atitudes ao SER Negociador.	_Principais atitudes e benefícios de SER Negociador.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
		Atividade - Caso: Hotel JERI CÉU e MAR	Empregar por meio de atividade vivencial a atitude SER Negociador.	_O Agente deve ler e interpretar a história e então solucionar o desafio proposto.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
		Fechamento	Remeter à vida como um todo, fazendo conexões com o dia a dia, quando possível.	_Usando os elementos Planejamento e Argumentação, quais ações você tomaria para solucionar este caso?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
		Atitudes aplicadas no dia a dia profissional.	Retomar as principais atitudes ao SER Negociador.	_Perguntas que remetem à operação, aterissando o conteúdo e conectando-o à vida profissional.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
		Fechamento	Os Agentes neste momento percebem com mais clareza em que momentos poderão aplicar tudo o que aprenderam.	_Como foi organizar o pensamento para conseguir desenhar um plano de ação, diante de uma situação inesperada? _Vocês sempre constroem a argumentação de vocês antes ou enquanto falam com seus clientes? _Pensam em mais de uma proposta ou solução, e oferecem uma a uma, conforme a aceitação deles? _Colocam-se no lugar do cliente e são pacientes?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
		Fechamento Geral	Agradecimento e incentivo para colocar o aprendizado em prática.	_Ressaltar que tudo o que foi visto pode ser usado na vida pessoal e principalmente profissional.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Negociador - Presencial. Guia do Facilitador
3	SER Resiliente	Visão geral do curso	Percurso de aprendizagem durante o curso.	_Resiliência no mercado de trabalho. _Reflexão sobre SER Resiliente. _Exemplos de resiliência. _Como se tornar um exemplo. _Dicas para guardar.	Curso *Online.* Autoinstrucional	Curso: SER SKY - SER Resiliente - *Online.* Autoinstrucional.
	SER Resiliente	Revisão do curso *online*	Fio condutor do curso *online* para o presencial - levantamento dos conceitos	_Levantamento dos conceitos sobre SER Resiliente.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Resiliente - Presencial. Guia do facilitador.
		Atividade - Vamos relembrar	Correlacionar o conhecimento adquirido com o curso *online* .	_Retomada dos principais conceitos aprendidos no curso *online.*	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Resiliente - Presencial. Guia do facilitador.
		Atividade - Contação de história	Empregar por meio de atividade vivencial a atitude SER Resiliente.	_Os Agentes devem finalizar a história e então responder as perguntas propostas.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Resiliente - Presencial. Guia do facilitador.
		Fechamento	Conduzir uma conversa com os participantes e realize as perguntas do ciclo de aprendizagem vivencial.	_O que vocês puderam aprender ao pensar na história de Nick? _Ele é uma pessoa resiliente? _Sim, mas por qual motivo?	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Resiliente - Presencial. Guia do facilitador.

		Fechamento Geral	Conectar a atitude SER Resiliente e todo o aprenizado ao dia a dia profisisonal,	Como agir diante destes desafios? _Clientes de distintos perfis; _Objeções constantes; _Diferentes sistemas e processos; _Metas para bater; _Feedbacks de gestores e colegas de trabalho.	Curso Presencial. Dialógica.	Curso: SER SKY - SER Resiliente - Presencial. Guia do facilitador.
	Tecnologia	Meios de Transmissão	Capacitar o Agente do conceito de meios de transmissão.	– Tecnologia DTH. – Distribuição do sinal. – Cobertura. – Principais benefícios da tecnologia de distribuição.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Tecnologia Portal SKY:TV por Assinatura/ Técnico /Equipamentos/ Tecnologia
		Centro de Transmissão de Jaguariúna	Apresentar ao Agente o Centro de Transmissão de Jaguariúna.	_ Construção do CT Jaguariúna _Lançamento do satélite Sky Brasil 1	Dialógica Vídeo Centro de Transmissão Jaguariúna.	Curso: Tecnologia Plataforma SKY Conecta
		Tipos e Tecnologias de Transmissão	Capacitar os Agentes dos diferentes tipos de sinais.	– Tipos de sinal.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Tecnologia Portal SKY:TV por Assinatura/ Técnico /Equipamentos/ Tecnologia
		Atividade	Prática no sistema.	– Praticar no sistema iCare Treinamento, a identificação do tipo de transmissão da assinatura com interação da ferramenta Hi.	*E-learning* Portal SKY Dialógica **Ferramenta HI** treinamento	Curso: Tecnologia Portal SKY:TV por Assinatura/ Técnico /Equipamentos/ Tecnologia
4	Programação	O que é Gênero? Canais e suas Programações	Apresentar os canais e os respectivos gêneros para que os Agentes possam identificá-los.	– Linha de programação. – O que compõe um gênero de programação? – Gêneros existentes e principais canais na SKY. – Lançamento de novos canais – Programas e atrações principais. – Pronúncia dos nomes dos canais.	*E-learning* Vídeo Portal SKY Dialógica	Curso: Programação Curso: Vídeo Teaser Portal SKY: TV por Assinatura /Programação /Canais Portal SKY:TV por Assinatura/ Programação/ Canais Entrada, saída e alteração dos canais SKY
		Atividade	*Game* : Gênero de canais.	– *Game* com o objetivo de identificar os canais e os respectivos gêneros de programação.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	*Game* : Desafio Gênero de Canais Portal SKY: TV por Assinatura /Programação /Canais
		O que é Pacote de Programação?	Capacitar o Agente do conceito de pacote de programação.	– Blocos temáticos. – Formação de pacotes.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Empacotamento Portal SKY: TV por Assinatura/ Produtos /Pacotes Pacotes Principais
		Benefícios dos Pacotes de Programação	Apresentar aos Agentes os benefícios do pacote de programação.	– Escolha da programação. – Conteúdo que atende a necessidade do cliente.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Empacotamento Portal SKY: TV por Assinatura/ Produtos /Pacotes Pacotes Principais

PRODUTO

5	Empacotamento	Configuração de Pacote	Capacitar o Agente para informar ou utilizar de forma correta o empacotamento da SKY.	– Empacotamento vigente. – Pacotes antigos. – Pacote Especial. – Combos e Duetos SKY _Combo Media Center – Regras e verificações para adquirir o pacote. – *Up* ou *Down* do pacote. – Procedimento no iCare. – Consequências de um pendente indevido. – Pedentes Icare	*E-learning* Portal SKY Dialógica iCare Clientes	Curso: Empacotamento Produtos / Pacotes / Pacotes Principais Portal SKY: Produtos / Pacotes / Pacotes Principais Portal SKY: TV por assinatura /Produtos/Contato pendente Portal SKY :TV por Assinatura/ Produtos/ Pacotes Combos e Duetos / Comparador de Produtos
		Atividade	Prática no sistema.	– Praticar, no sistema iCare Treinamento, a identificação e alteração dos empacotamentos disponíveis, realizando interação através da ferramenta Hi.	*E-learning* Portal SKY Dialógica Ferramenta DT treinamento	Curso: Empacotamento Portal SKY :TV por Assinatura/ Produtos/ Pacotes Combos e Duetos / Comparador de Produtos
6	Serviços opcionais	Assistência técnica	Capacitar o Agente para informar ou utilizar de forma correta o serviço de assistência técnica SKY.	– O que é? – Para que serve? – Quais as funcionalidades disponíveis do serviço?	E-learning Portal SKY Dialógica iCare Clientes	Curso: Serviços Opcionais TV por Assinatura /Produtos/Serviços SKY
		SKY Play	Capacitar o Agente para informar ou utilizar de forma correta o serviço Sky Play.			Curso: Serviços Opcionais **Portal SKY:Tv por assinatura** Produtos / SKY Play
		Aplicativo SKY	Capacitar o Agente para informar ao cliente todos os recursos disponíveis em nosso aplicativo.			Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: Atendimento / Canais de atendimento /APP SKY
		Ponto Opcional	Capacitar o Agente para informar ou utilizar de forma correta o Ponto Opcional.	– O que é? – Para que serve? – Quais as funcionalidades disponíveis do serviço?		Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: Tv Por assinatura / Produtos / pacotes opcionais Portal SKY: Tv Por assinatura / Produtos / Equipamentos./Sistema opcional
		Ilhas Criticas PO	**Capacitar o agente no principal escopo da célula de Ilhas Críticas Opcional: são responsáveis pelos atendimentos que tratam exclusivamente das solicitações de ponto opcional:**	**O que** **Inclusão de ponto opcional** **Cancelamento de ponto opcional** **Equipamento codigo 6** **Assinatura com marcação Atendimento Restrito.**		**Curso: Serviços Opcionais** **Portal SKY: Tv Por assinatura / Produtos / pacotes opcionais** **Portal SKY: Tv Por assinatura / Produtos / Equipamentos./Ilhas Criticas Ponto Opcional**
		Canais à la Carte	Capacitar o Agente para informar ou utilizar de forma correta o serviço de Canal *À la Carte* . **Capacitar os agentes temas :** **Serviços de parceiros _ Mcaffe , Skeelo, PlayKids** **Camera ELSYS**			Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: Tv Por assinatura / Produtos / pacotes opcionais **Portal SKY :TV por Assinatura/ Produtos/ Serviços de Parceiros Assinaturas Digitais** **Portal SKY :TV por Assinatura/ Produtos/ Serviços de parceiros /camera Elsys**

		Pay per view	Capacitar o Agente para informar ou utilizar de forma correta o serviço de *Pay Per View.*			Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: Tv Por assinatura /Produtos / *Pay Per View*
		Valor Proporcional de Serviço	Capacitar sobre o conceito de valor proporcional de serviço.	– O que é? – Por que é cobrado? – Situações em que é cobrado.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: TV Por assinatura/ Financeiro / lançamentos/ Pro-rata
		Atividade	Prática no sistema.	– Praticar, no sistema iCare Treinamento, a identificação e alteração das SVAs disponíveis, **realizar interação através da ferramenta Hi.**	*E-learning* Portal SKY Dialógica **Ferramenta HI treinamento**	Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: Produtos / Pacotes / Pcaotes Opcionais Portal SKY: Tv por asinatura/ Produto / Contato Pendente. Portal SKY: Tv Por assinatura / Falhas e Erros
		Atividade	*Game Stop* !	Game Stop, com objetivo de relacionar os produtos e serviços disponíveis para o Cliente SKY.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Serviços Opcionais Portal SKY: Menu Produto e Programação *Game: Stop!*
	Pré-pago	Produto Pré-Pago	Capacitar o Agente das características e dos benefícios do produto Pré Pago.	– O que é? – Regras e verificações para a aquisição. – Empacotamento vigente. – Ofertas.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Portal SKY:Pré-Pago/ Menu Programaçao e Produto. Portal SKY:Pré -Pago/Relacionamento Portal SKY:Pré-Pago/ Menu Assinatura _cancelamento - Gestao de assinatura-Novas aquisições- Segurança- Tipos status e marcações. Pré-Pago / Pré-Pago / Produtos/ Recargas _ cancelamento de recarga - Pré-Pago / Pré-Pago / Produtos/ Recargas/Falhas na recarga - Pré-Pago / Pré-Pago / Produtos/ Recargas/recarga de pacote Pricipal combos e opcionais- Pré-Pago / Pré-Pago / Produtos/ Recargas/ recarga programada. Portal SKY: Pré-Pago /Tecnico/instalação.
7	Banda Larga	Tecnologia	Capacitar o Agente do conceito de meios de transmissão e tipos de sinal que agregam na qualidade do serviço de Banda Larga.	– A história da internet. – Sistemas Operacionais. – Conceito de Rede HFC. – *Upload e Download.* – Equipamentos. – Roteadores. – Tecnologia 4G. – Distribuição do sinal. – Cobertura. – Principais benefícios da tecnologia de distribuição.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Banda Larga Portal SKY: SKYBanda Larga /Produtos/Planos/Conheça SKY Banda Larga Portal SKY:Banda Larga / Assinatuta Portal SKY:Banda Larga / Relacionamento Banda Larga / Produtos Portal SKY:Banda Larga / Assinatura/Gestao da assinatuta/ area de cobertura

	Banda Larga	Velocidade	Capacitar o Agente para informar e utilizar de forma correta as velocidades comercializadas pela SKY.	– Velocidades. – Franquia de dados. – Regras e verificações para adquirir o serviço. – *Up* ou *Down* do produto. – Procedimento no iCare.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Banda Larga Banda Larga / Produtos Planos
		Política Comercial	Capacitar o Agente para informar ou utilizar as regras de comercialização do produto de Banda Larga e as respectivas ofertas para a base.	– Regras e verificações para a comercialização. – Vigência.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Banda Larga Portal SKY:Banda Larga / Assinatura/Gestao da assinatura/ área de cobertura
		Atividade	Prática no sistema.	– Praticar, no sistema iCare Treinamento, a identificação e alteração dos pacotes de velocidades disponíveis, **realizando interação através da ferramenta HI.**	*E-learning* Portal SKY Dialógica **Ferramenta HI treinamento**	Curso: Banda Larga Portal SKY: Menu Banda Larga
	ITSA	Ferramenta Itsa	Capacitar os agentes na ferramenra Itsa , identificar quais informações são consultadas para tratativas tecnicas no GPT.	_– O que é? – Para que serve? – Quais as funcionalidades disponíveis do serviço?	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: ITSA Curso: GPT ITSA
	GDA - Processual	Guia Diretivo de Atendimento	Analisar um exemplo real de atendimento e identificar se os procedimentos para solucionar o problema do cliente foram seguidos corretamente, pontuando os aspectos positivos e negativos observados.	Aplicar a atividade para os Agentes, a fim de que eles realizem uma análise técnica do atendimento.	Caderno Interativo do Aluno, Caderno e Manual do Instrutor	Análise Processual: Caderno e Manual do Instrutor e Caderno Interativo do Aluno
8	Equipamentos SKY	Antena e Receptores	Mostrar, por meio da apresentação em Flash, o conceito de receptor, com foco na tecnologia e não nos modelos, uma vez que os modelos são perecíveis e podem ser alterados com o tempo. Os participantes serão estimulados a conhecer os modelos específicos no *site* da SKY ou no Portal SKY. Apresentar todos os MODELOS DE RECEPTORES .	– O que é e para que serve a antena? – O que é um receptor. – Para que servem os receptores. – Como é feita a transmissão para a TV. – Tipos de instalação. – Funções dos receptores. – SKY Premium TV Aberta.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Equipamentos Portal SKY: TV por Assinatura /Tecnico /Menu equipamentos. Portal SKY: TV por Assinatura /Tecnico Equipamentos/ Recursos e manuseio dos receptores Portal SKY: TV por Assinatura /Tecnico Equipamentos/ Modelos e Receptores Portal SKY: TV por Assinatura /Tecnico/ Contatos Pendentes.
		Cartão de Acesso	Apresentar o cartão de acesso e a explicar a função dele para que a transmissão do sinal para a TV seja efetivada.	– O cartão de acesso. – Para que serve? – Regras sobre confirmação do cartão de acesso.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Equipamentos Portal SKY: TV por Assinatura /Tecnico /Menu equipamentos. Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / Problema Tecnico/ GPT
		Controle Remoto	Mostrar a funcionalidade dos controles remotos.	– Por que um controle remoto se a TV já possui um? – Quais são os diferenciais dos controles SKY? – Modelos de controle remoto. – Regras e Procedimentos para envio de controle remoto.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Equipamentos Portal SKY: Tv por assinatura Técnico /Equipamentos / Recursos e Manuseios Portal SKY:TV por Assinatura/ Técnico Equipamentos/ Modelos de Controle Remoto Portal SKY:TV por Assinatura/Produto/ Equipamentos / Controle Remoto
		Atividade	*Game* : Equipamentos e Conexões.	– *Game* com o objetivo de identificar e realizar os tipos de conexões existentes na SKY.	*E-learning* Portal SKY	Game: Equipamentos e Conexões Portal SKY: Tv por assinatura Técnico /Equipamentos / Recursos e Manuseios

TÉCNICO		Guia de Procedimento Técnico – GPT	A Importância do Guia de Procedimento Técnico – GPT	Explicar o Guia de Procedimento Técnico – GPT, inicialmente, compreendendo a importância dele.	– A importância do Guia de Procedimento Técnico – GPT.	E-learning / Portal SKY / iCare Clientes (Nóhs) / Dialógica	Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / Problema Tecnico
			Como utilizar o Guia de Procedimento Técnico – GPT	Explicar como utilizar o Guia de Procedimento Técnico – GPT.	– Como utilizar o Guia de Procedimento Técnico – GPT. – Como acessar o GPT. – Principais funções do GPT.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: GPT e Ordem de Serviço Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / Problema Tecnico/ GPT
			Principais Problemas Técnicos	Destacar os principais problemas técnicos e as mensagens de erro na tela da TV.	– Códigos de erro na tela da TV. – Simulações de atendimento. – O que fazer para atender essa solicitação. – Quando usar esse procedimento. – O que deve ser verificado no iCare Clientes (Nóhs). – O que deve ser informado ao cliente. – O que informar no registro de contato.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes (Nóhs) Dialógica	Curso: GPT e Ordem de Serviço Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / Problema Tecnico/ Códigos na Tela da TV
			Atividade	Simulação de atendimento e prática no sistema.	– Simular situações de atendimento técnico abordando os temas: Código 2, Código 4, Código 6, Ausência de Sinal, Códigos Premium. – Praticar no sistema iCare Clientes (Nóhs) Treinamento e no GPT, a identificação e solução dos problemas técnicos.	E-learning / Portal SKY / iCare Clientes (Nóhs) / Dialógica	Curso: GPT e Ordem de Serviço Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / Problema Tecnico/ Códigos na Tela da TV
		Game: Atendimento Técnico	Atividade	*Game:* atendimento técnico.	_*Game* com o objetivo de identificar e realizar os procedimentos técnicos para a solução da solicitação do cliente.	E-learning / Portal SKY / iCare Clientes (Nóhs) / GPT	*Game* : Atendimento Técnico
	9		Abertura de Ordem de Serviço	Mostrar as regras e praticar os procedimentos para abertura e cancelamento de Ordem de Serviço.	– Conceitos de visita técnica. – Regras e *checklist* para abrir OS. – Agendamento. – Cancelamento da OS.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes (Nóhs) Dialógica	Curso: GPT e Ordem de Serviço Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / ordem de serviço

	Ordem de Serviço	Procedimentos de Ordem de Serviço	Apresentar e praticar os procedimentos para o atendimento de uma Ordem de Serviço.	– Reagendamento. – Instalação. – Reinstalação. – Prazos e *status* da OS. – Senha para visita. – Visita não realizada. – Cidade sem atendimento. – Cobrança Km adicional. – Vistoria. – Dicas de segurança. – 2ª antena. – Reabrir OS fora do GPT. – Registro de Contato. – Registro de Pendente. – Pendentes Icare	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes (Nóhs) Dialógica	Curso: GPT e Ordem de Serviço Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / ordem de serviço Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / instalação Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / problema com O.S Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / Situações Portal SKY: TV por assinatura / Técnico / pendentes
	Cursos Complementares	Curso complementar - Ferramenta GPT	Revisar os assuntos abordardos sobre a ferramenta GPT.	– O que é o GPT? – Importância de seguir o Fluxo GPT. – Como acessar a ferramenta? – Vantagens em usar o GPT.	E-learning	Curso *On-line* : Ferramenta GPT
		Curso complementar - Código 4	Revisar as tratativas adotadas para solução da mensagem Código 4.	– O que é o código 4? – Como é feita a análise da mensagem? – Fluxo GPT. – Envio de sinal. – Demais situações em que aparece o Código 4.	E-learning	Curso *On-line:* Código 4
		Curso complementar - Controle Remoto	Revisar os procedimentos adotados para a troca ou o reenvio de controle remoto.	– Tipos de solicitação de envio de controle remoto. – Modelos de controle remoto. – Configuração do controle remoto. – Reenvio indevido.	E-learning	Curso *On-line* : Controle Remoto
	Guia Processual	Guia Diretivo de Atendimento	Analisar um exemplo real de atendimento e identificar se os procedimentos para solucionar o problema do cliente foram seguidos corretamente, pontuando os aspectos positivos e negativos observados.	Aplicar a atividade para os Agentes, a fim de que eles realizem uma análise técnica do atendimento. **Em seguida simulação na ferramenta HI (Abordagens de temas técnicos)**	Caderno Interativo do Aluno, Caderno e Manual do Instrutor	Análise Processual: Caderno e Manual do Instrutor e Caderno Interativo do Aluno
	Procedimentos iCare BackOffice	Alçadas específicas para tratativas técnicas.	Apresentar e praticar os procedimentos específicos para o atendimento de solicitações técnicas com a alçada no iCare BackOffice.	_Consulta/Inclusão/Retirada - Globo. _Desmembrar/Cancelar e vínculo - Assinatura Família. _0S para retirada de equipamentos - (Devolução de Equipamentos).	Portal SKY / iCare Clientes (Nóhs) / GPT / iCare BKO	Curso: iCare BKO Portal SKY: Atendimento/Sistemas /Processos exclusivos Icare BKO.
		Tipos de Cobrança	Capacitar o Agente dos conceitos utilizados para a cobrança dos produtos SKY.	– Cobrança à vista. – Cobrança a prazo. – Regras e procedimentos dos tipos de cobrança.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY: Tv por assinatura Financeiro / Lançamentos /Cobrança à vista e a prazo
		Taxa de Adesão	Capacitar os Agentes da cobrança da Taxa de Adesão.	– O que é a Taxa de Adesão. – Como ela é cobrada? – Identificação no sistema. _Ofertas para Aquisição de Novas Assinaturas.	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) / Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY :TV por Assinatura /Assinatura/ Novas aquisições/ Taxa de adesão

11	Fatura	Primeira Mensalidade	Capacitar os Agentes no conceito de Primeira Mensalidade.	– Período cobrado. – Primeiro vencimento. – Diferença entre Taxa de Adesão e Primeira Mensalidade. – Procedimentos no iCare Clientes (Nóhs).	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) / Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY :TV por Assinatura/ Financeiro/Pagamento Portal SKY :TV por Assinatura/ Financeiro/Fatura
		Alteração de Vencimento	Capacitar os Agentes das regras para alteração de vencimento da fatura.	– Regras para alteração do vencimento. – Alteração de vencimento da Primeira Mensalidade. – Vigência do novo vencimento. – *Pro rata* de alteração de vencimento. – Procedimentos no iCare Clientes (NÓHS).	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) / Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY :TV por Assinatura/ Financeiro/Fatura
		Método de Pagamento	Capacitar os Agentes dos diferentes métodos de pagamentos oferecidos pela SKY. Particularidades para alteração do MOP Ilhas Criticas.	– Cobrança via boleto bancário. – Cobrança via débito em conta-corrente. – Cobrança via débito no cartão de crédito. – Desconto para pagamento em débito. – Fatura *Online.* – Conta consumo. – Procedimentos no iiCare Clientes (Nóhs)	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) / Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY :TV por Assinatura/ Financeiro/Pagamento
		IGPM	Capacitar os Agentes no conceito de reajuste da fatura.	– O que é IGPM? – Cálculo da taxa de reajuste. – Inicio da cobrança do valor reajustado. – Consulta no iCare Clientes (Nóhs).	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) / Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY :TV por Assinatura/ Financeiro/Fatura
		Fatura do Cliente	Capacitar os Agentes para identificar os dados da fatura SKY.	– **Capa**: Dados cadastrais, Data de vencimento, Fechamento da fatura, período de faturamento, Resumo dos valores cobrados de produtos e serviços, Sua SKY nos mínimos detalhes e Faturas anteriores. – **Contracapa**: Fatura anterior (Saldo) e Fatura atual. – **Nota Fiscal**: Percentual do ICMS e Avisos e reajuste.	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) Portal SKY *Game* Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro / Fatura
		App SKY	Capacitar os Agentes sobre as funcionalidades do aplicativo em relação a fatura do cliente.	– Visualização das seis últimas faturas. – *Status* da fatura.	*E-learning* iCare Clientes (Nóhs) / Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY:Atendimento / Canais de atendimento / APP SKY
		Fatura do Sistema	Capacitar os Agentes do método de leitura do detalhamento de fatura no sistema iCare Clientes (Nóhs).	– Campos do detalhamento de fatura e as respectivas funções na análise das movimentações. – Data de fechamento da fatura. – Detalhamento dos campos: Produto, Data de Criação, Período de Cobrança e Valor. – Método de leitura da fatura. – Exercício de fixação do método de leitura.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Curso: Fatura Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro / Fatura Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro / Lançamentos Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro / Contanto Pendente.
		Atividade	Resolução de *cases* no Guia de Procedimento Contas – GPC.	Caderno de atividades com cases relacionados ao tema Faturas, em que o participante responderá a diversas questões após a análise de prints do sistema, **realizando interação através da ferramenta Hi.**	E-learning Portal SKY Dialógica Ferramenta DT treinamento	Guia de Procedimento Contas – GPC Caderno do Aluno

CONTAS

12	*Pro Rata* (período proporcional)	*Pro Rata* (período proporcional)	Capacitar os Agentes da identificação e do cálculo de *Pro Rata* .	– O que é uma pro rata? – Situações que geram pro rata. – Pro rata a crédito. – Pro rata a débito. – Devolução de Valores. – Cálculo de pro rata. – Identificação no iCare Clientes _Calculadora de Pro-rata	*E-learning* Portal SKY Dialógica	*Game Pro rata* Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro / Lançamentos
		Atividade	Resolução de *cases* no Guia de Procedimento Contas – GPC.	Caderno de atividades com *cases* relacionados ao tema *Pro Rata,* em que o participante responderá a diversas questões após a análise de *prints* do sistema.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Guia de Procedimento Contas – GPC Caderno do Aluno
13	Ofertas	Oferta para a Base	Capacitar o Agente para identificar uma oferta para a base.	– O que é? – Regras e verificações para a inclusão(somente nos casos de promessa não cumprida) – Vigência.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Ofertas Portal SKY: TV por assinatura /Relacionamento / Ofertas Portal SKY: TV por assinatura /Financeiro / Pendentes
	Negociação de Pagamento	Série de Cobrança	Capacitar os Agentes do funcionamento da cobrança SKY.	– Conceito da régua de cobrança (clientes Nóhs em Série de Cobrança). – Passos da série de cobrança. – Mensagens de estímulo. – Retirada de Equipamentos. – Consulta no iCare Clientes (Nóhs). – Reversão de valores. – Sussurro financeiro.	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Negociação de Pagamento Portal SKY: Tv Por assinatura /Financeiro / Fatura vencida
		Formas de Negociação	Capacitar os Agentes das diversas formas de negociação de valores utilizadas pela SKY.	– Quando utilizar as formas de negociação. – Formas de negociação. – Benefícios do débito em cartão de crédito. – Reconexão do sinal. – Rejeição de pagamento. – Carta Boleto para parcelamento na fatura. – *Blacklist*. – *Chargeback*. – Procedimentos no iCare – Registro de Contato. _Pendentes Icare	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Curso: Negociação de Pagamento Portal SKY: Tv Por assinatura /Financeiro / Pagamento/Reconexão do Sinal Portal SKY: Atendimento / Regras Atendimento / Registro de contato Portal SKY: Tv Por assinatura /Financeiro /Problemas com o pagamento. Portal SKY: Tv Por Assinatura/ Financeiro/ Questiona Cobrança

Leitura de Fatura	Atividade	Realização do *Game* Desvendando a Fatura. Nesta atividade, serão estudados os campos das faturas consultadas pelos Agentes, sendo um jogo dividido em três missões. Na primeira missão os Agentes terão que analisar a fatura do cliente e encontrar os campos solicitados pelo jogo. Na segunda missão, os Agentes terão que analisar uma fatura do sistema iCare, onde os campos também deverão ser encontrados. Na terceira fase, ou missão, os Agentes serão convidados a fazer a resolução de um caso, onde, ao ler a fatura, eles poderão responder a perguntas do cliente atendido de maneira correta. O jogo será aberto somente pelo instrutor, e os Agentes deverão acessar o seu Caderno do Aluno, onde poderão ver com mais detalhes as faturas estudadas.	_Leitura de dados da fatura do cliente. _Leitura de dados da fatura do sistema iCare. _Resolução de caso através da correta leitura da fatura.	*Game* presencial. Dialógica.	Game Desvendando a Fatura .Caderno do aluno. Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro / Lançamentos/Cobrança à vista e a prazo Portal SKY: Tv por assinatura /Financeiro /lançamentos/ pro-rata.
Cases	Atividade	Resolução de cases - Pendente Indevido	- Todas informações necessárias. - Abertura da solicitação para área correta. - Possui alçada para tratar a solicitação.	Caderno do Aluno Portal SKY	*Cases* - Pendente Indevido Caderno do aluno
GPC - Guia de Procedimento Contas	Atividade	Resolução de *cases* no Guia de Procedimento Contas – GPC.	Caderno de atividades com *cases* relacionados ao tema Negociação de Pagamento, em que o participante responderá a diversas questões após a análise de *prints* do sistema.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Guia de Procedimento Contas – GPC Caderno do aluno
HI PLATFORM	Apresentação da ferramenta HI Platform	Entender como é realizado o acesso a ferramenta, as trativas para resposta ao cliente, Arvore de frases prontas, Classificação do Atendimento.	Explicar funcionalidades /manuesio da ferramenta	*E-learning* Dialógica	Curso: Ferramenta HI - Presencial
SKY Relaciona - Presencial	Apresentação dos Objetivos do Programa	Apresentação do programa.	– Desejar boas-vindas. – Informar o que será visto. – Explicar por que estamos aqui. – Mostrar a importância para o trabalho dele. – Apresentar os objetivos de aprendizagem.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
Contextualização	Omni-channel	Explicar sobre o tipo de modelo desse atendimento.	Explicar: – O que é. – Importância.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
Pilares do Atendimento Via Chat	Atendimento SKY	Apresentar os fluxos das fases do Atendimento SKY.	– Fase 1; – Fase 2; – Fase 3.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
Abordagem, Sondagem, Argumentação e Fechamento	Procedimentos de Qualidade	Orientar quais são os pontos considerados pela área de Qualidade da SKY.	– Negócio; – Usuário final; – Cumprimento.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
	Comunicação Escrita e Eficaz	Explicar como deve ser a linguagem para o público virtual.	– Linguagem simples, cara e direta. – Uma ideia por parágrafo. – ¨Netiqueta¨.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
	Atitudes Essenciais	Mostrar quais são as atitudes essenciais que os Agentes do Atendimento via *Chat* precisam ter.	– Acolhedores. – Perspicazes. – Persuasivos. – Ágeis.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
	Palavra Cruzada (Atividade)	Cada grupo deverá responder duas perguntas da atividade Palavra Cruzada .	Testar os conhecimentos adquiridos nos assuntos vistos até esta etapa.	Flash presencial – SKY Relaciona *Flip chart* .	Curso: SKY Relaciona - Presencial
	Introdução	Explicar que, para realizar um bom atendimento, além dos Pilares de Atentimento *Chat,* é necessário realizar uma boa Abordagem, Sondagem, Argumentação e Fechamento.	Como pode ser feito isso?	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial

SKY RELACIONA	14	Argumentação e Fechamento.	Recepção Acolhedora (Abordagem)	Explique que, na fase da Recepção Acolhedora, é o momento de abordar o cliente.	– Abordagem.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
			Análise e Solução (Sondagem e Argumentação)	Explique que é o momento de sondar e argumentar com o cliente.	– Sondagem. – Argumentação.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
			Encerramento Cordial (Fechamento)	Explique que é a hora de encerrar o atendimento.	– Encerramento Cordial.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
			Atividade	Em grupo, os participantes deverão fazer a análise das perguntas apresentadas.	Testar os conhecimentos adquiridos.	Flash presencial – SKY Relaciona *Flip chart* .	Curso: SKY Relaciona - Presencial
		SKY Relaciona - Online	Praticando	Informe os participantes que agora eles irão colocar em prática tudo que aprenderam.	Contextualizar.	Flash Online – SKY Relaciona Online Flip chart.	Curso: SKY Relaciona - Online
		Cases	Atividade	Em grupo, os participantes deverão abrir o curso Online, fazer a análise das falas do atendimento e preencher os campos com as mensagens ideais.	Praticar a análise e a escrita digital do atendimento apresentado.	Flash Online – SKY Relaciona Online Flip chart.	Curso: SKY Relaciona - Online
		SKY Relaciona - Presencial	Atividade	Realize o fechamento da atividade por meio das perguntas no curso.	Identificar como foi a experiência dos Agentes durante a atividade.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
		Curiosidades	*Webwriting*	Explicar a técnica de escrita ao Agentes e sugerir a leitura.	Inofrmações adicionais para o possível desenvolvimento dos Agentes.	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
		Recapitulando	O que Vimos Neste Curso?	Relembrar os pontos abordados no curso.	– Omni-channel. – Pilares de Atendimento via *Chat.* – *Webwriting.*	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
		Encerramento	Qual a Importância?	Encerre o treinamento, demonstrando o quanto é importante utilizar todos os pilares de Atendimento via *Chat* para realizar um atendimento assertivo e conseguir fidelizar o cliente.	Reforçar a importância dos Pilares de Atendimento via *Chat* .	Flash presencial – SKY Relaciona	Curso: SKY Relaciona - Presencial
VIVÊNCIA NA OPERAÇÃO	15	Escuta na Operação	-	Proporcionar o vivencial da operação ao Agente.	– Os treinandos realizarão escuta do atendimento na operação, em que observarão na prática os conhecimentos adquiridos em sala, com o auxílio do Agente SKY.	-	-
	16	Vivência na Operação	-	Proporcionar o vivencial da operação ao Agente.	– Os treinandos realizarão o atendimento assistido na operação, em que colocarão em prática os conhecimentos adquiridos em sala com o auxílio do Agente SKY.	-	-
		Guia Diretivo de Atendimento	Guia Atividade Final	Analisar um exemplo real de atendimento e identificar aspectos comportamentais e técnicos, identificando pontos positivos e negativos do atendimento.	Aplicar a atividade para os Agentes, a fim de que eles realizem uma análise completa do atendimento: aspectos técnicos e comportamentais.	Caderno Interativo do Aluno, Caderno e Manual do Instrutor	Atividade Final de Consolidação: Caderno e Manual do Instrutor e Caderno Interativo do Aluno

ATIVIDADE FINAL	**17**	*Game*	– A SKY. – Princípios, Missão, Visão e Valores. – Ética e Conduta na SKY. – A Importância do seu Trabalho na SKY. – Papel do Agente. – Qualidade no Atendimento. – Regras de uso de Sistemas. – Guia: "Eu na SKY". – Comportamental (Abordagem, Sondagem, Oferta, Negociação e Fechamento). – Tecnologia. – Programação. – Empacotamento. – Serviços Adicionais. – Oferta. – Banda Larga. – Equipamento. – GPT e OS. – Fatura. – *Pro Rata* . – Métodos de Pagamento.	Durante o jogo, os participantes terão de lidar com os principais temas abordados ao longo de todo o treinamento. A atividade será desenvolvida como um jogo de tabuleiro, em que os participantes passam por etapas, enfrentando desafios e adquirindo pontos, conforme acertos. O objetivo do jogo é passar por todas as etapas com o maior número de acertos até chegar ao prédio da SKY, quando terão de responder ao *case* final. Entre uma casa e outra, os grupos participarão de uma discussão em plenária, conduzida pelo Facilitador, para compartilhar a resolução dada ao *case* e como chegaram à conclusão de que a alternativa escolhida é a mais coerente. Os desafios estarão relacionados às vivências dos Agentes durante o atendimento ao cliente. Em alguns momentos, o Sr. do *Churn* fará intervenções, colocando situações com problemas para os grupos resolverem. Sempre que acertarem a resposta de um *case,* receberão *feedback* estruturado positivo e, caso a resposta esteja errada, receberão *feedback* estruturado negativo. Além de perguntas relacionadas aos temas dos módulos anteriores, os participantes deverão exercitar nos sistemas alguns procedimentos, de acordo com a solicitação do *case.* Cada casa terá uma pontuação com peso diferente, sendo a última a mais complexa e de maior valor. Ao fim vence o grupo que acumulou mais pontos.	Interação, direta ou indireta, de todos os temas abordados ao longo do treinamento.	*Game E-learning* Dialógica	*Game* : Atividade Final
		Avaliação	-	Avaliação de aprendizado focada nos principais motivos de chamadas do grupo.	_Essa avaliação é eliminatória (nota mínima para aprovação: igual ou superior a 80%). _Consulta ao Portal SKY e à Base de Treinamento iCare Clientes (Nóhs).	E-learning	Avaliação de Certificação - FI - Padrão
RETESTE	**18**	Revisão dos Conteúdos	-	Realizar um reforço sobre os conteúdos que são os maiores motivos de chamada. Conversação geral sobre a experiência: ouvir dos representantes o que eles acharam sobre o aprendizado, os conteúdos, a metodologia e as expectativas para o atendimento ao cliente.	– Conversar sobre a percepção de cada um com relação ao novo método de aprendizado, como foi aprender os conteúdos de uma forma mais prática e divertida e com trocas de experiências. Saber das expectativas para o atendimento e reforçar a interação com o cliente, sempre levando a imagem da SKY por meio da linguagem da empresa e criando pontes com o indivíduo sempre em primeiro plano.	*E-learning* Portal SKY Dialógica	Avaliação Canais Online.
		Reteste	-	Trata-se de uma nova avaliação reprobatória, para os Agentes que não atingiram a nota desejável. Avaliação de aprendizado focada nos principais motivos de chamadas do grupo.	– Essa avaliação é eliminatória (nota mínima para aprovação: igual ou superior a 80%). – Testes: aprovados (nota igual ou superior a 80%). No dia seguinte, deverão ser disponibilizados para atendimento monitorado. A avaliação é eliminatória (nota mínima para aprovação: igual ou superior a 80%).	*E-learning* Portal SKY iCare Clientes Dialógica	Reteste - FI Canais Online